

## BLOCS DE COMPETENCES

### BC-0 : RECEPTION ET COMMERCIALISATION DES PRODUITS ET SERVICES DE L'ATELIER DE MAINTENANCE VEHICULES UTILITAIRES ET INDUSTRIELS

**C-0-1** Accueillir le client de l'atelier de maintenance Véhicules Utilitaires et Industriels au téléphone et identifier sa demande

**C-0-2** Accueillir le client de l'atelier de maintenance Véhicules Utilitaires et Industriels à la réception et identifier sa demande

**C-0-3** Etablir un OR / un devis / une facture

**C-0-4** S'assurer de la qualité de la prestation et de la satisfaction clientèle de l'atelier de maintenance Véhicules Utilitaires et Industriels

**C-0-5** Restituer le véhicule au client de l'atelier de maintenance Véhicules Utilitaires et Industriels

**C-0-6** Traiter les réclamations clients liées à l'activité de maintenance Véhicules Utilitaires et Industriels

**C-0-7** Appliquer la réglementation liée au SAV des Véhicules Utilitaires et Industriels

**C-0-8** Proposer l'offre, argumenter et conclure la vente de produits et services maintenance autour du Véhicule Utilitaire et Industriel

**C-0-9** Intégrer les connaissances techniques dans l'activité de vente et commercialisation de produits et services maintenance Véhicules Utilitaires et Industriels

**C-0-10** Effectuer la relance de devis par téléphone

## BLOCS DE COMPETENCES

### BC-0 : PLANIFICATION DES INTERVENTIONS DE MAINTENANCE VEHICULES UTILITAIRES ET INDUSTRIELS

**C-0-1** Identifier les moyens humains et matériels nécessaires et planifier les interventions de maintenance Véhicules Utilitaires et Industriels

**C-0-2** Accompagner les collaborateurs dans l'acquisition des compétences